

DR. BISENIUS CONSULTING

Managementberatung - Training - Coaching



Six-Sigma im Krankenhaus Geht das?



Dr.-Ing. Andreas Bisenius

Mobil: +49 (0)163 - 753 38 52

Email: bisenius@tqm-partner.de

Bochum, 7. Februar 2008

Wer steht hier vor Ihnen... und wieso?

VOLKSWAGEN AG

 **AIRBUS**



Mercedes Benz



Audi

e-plus



VAILLANT GROUP

Was hat die Montage eines Autos mit einem Krankenhaus zu tun?

Jede Menge!

Hohe Kosten, unnötiger Leerlauf, unstrukturierte Abläufe, fehlende Transparenz...

Probleme die die Automobilhersteller aus den frühen 90er-Jahren kennen.

Mit Hilfe von Qualitätsexperten, Verschlinkungsspezialisten usw... wurde der Turn-Around geschafft.

Das Wissen, das sich die Autobauer über Jahre angeeignet haben, lässt sich auch auf die Abläufe einer Klinik übertragen... denn beide Organisationen müssen Prozesse und Menschen so einsetzen, dass höchste Qualität zum besten Preis erzielt wird.

Auf jeder Landebahn gibt es für jede Landerichtung nur eine einzige Zielkoordinate.

Jedes ankommende Flugzeug versucht genau auf dem Zielpunkt aufzusetzen.



Variation in Faktoren wie z.B. Wind, Temperatur etc. führt zu Abweichungen vom Zielpunkt

Die Autobauer haben erkannt, dass Variation die Hauptursache für unzufriedene Kunden ist. Six-Sigma versucht immer die Variation zu reduzieren.

Beispiel: Optimierung Liefertreue

Ein Logistik Unternehmen verkündet, dass sie **95% aller Lieferungen** pünktlich zu ihren Kunden bringen.

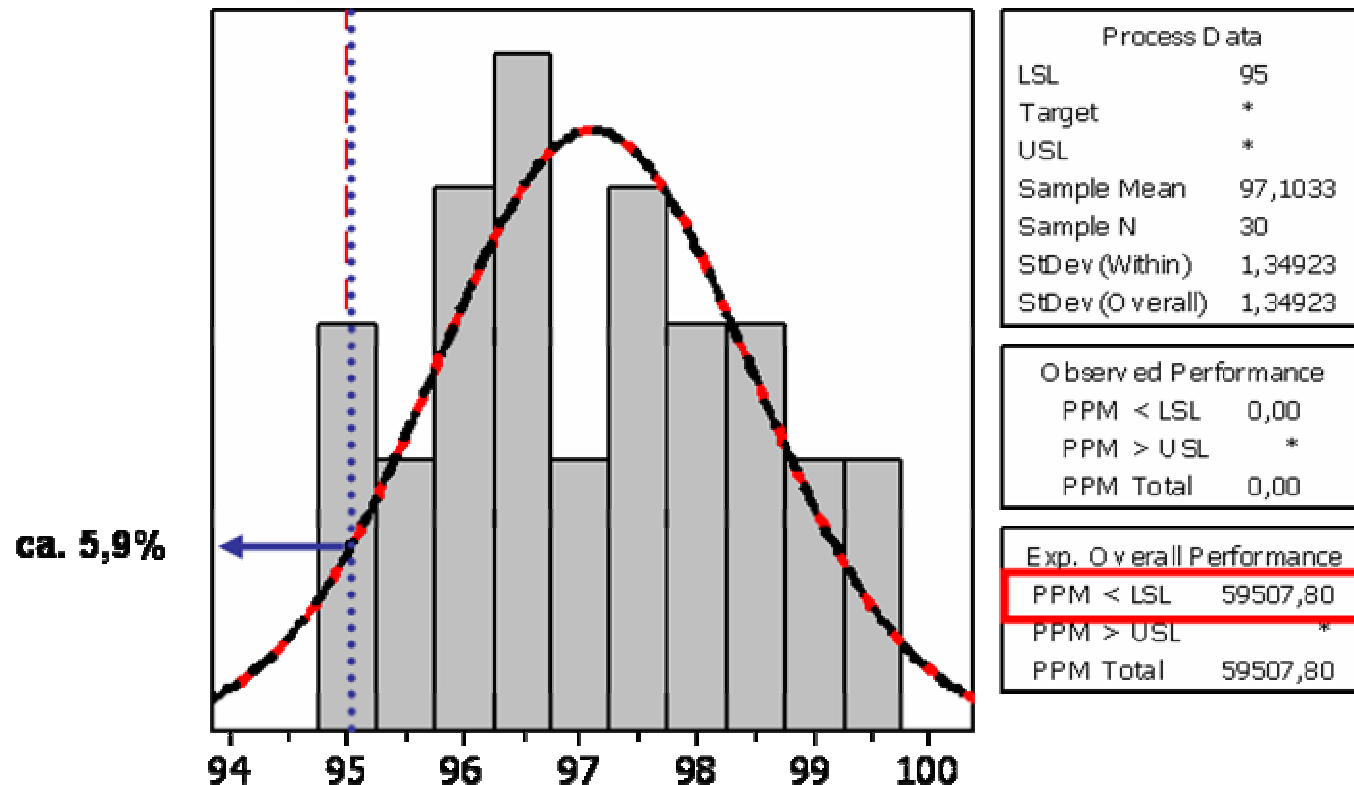


Ist dieses Unternehmen “fähig” genug, das angekündigte Ziel zu erreichen?

An 30 Tagen wurde die Liefertreue gemessen:

98.7	99.4	95.3
98.0	96.1	95.2
98.3	96.3	99.2
96.2	98.0	96.6
97.3	99.4	96.0
96.4	97.0	96.1
99.0	96.6	97.7
98.6	98.0	97.5
95.1	95.2	97.0
96.3	95.3	97.3

Beispiel: Optimierung Liefertreue



Langfristig muss das Unternehmen mit etwa 6% verspäteten Lieferungen rechnen. Das angekündigte Ziel kann somit nicht eingehalten werden.



Bei 100 Runden Golf im Jahr verpassen Sie bei

2 Sigma - 6 Putts pro Runde

3 Sigma - 1 Putt pro Runde

4 Sigma - 1 Putt alle 9 Runden

5 Sigma - 1 Putt alle 2,33 Jahre

Six Sigma - 1 Putt alle 163 Jahre

Es ist ein 140 m² großer Teppichboden zu reinigen.

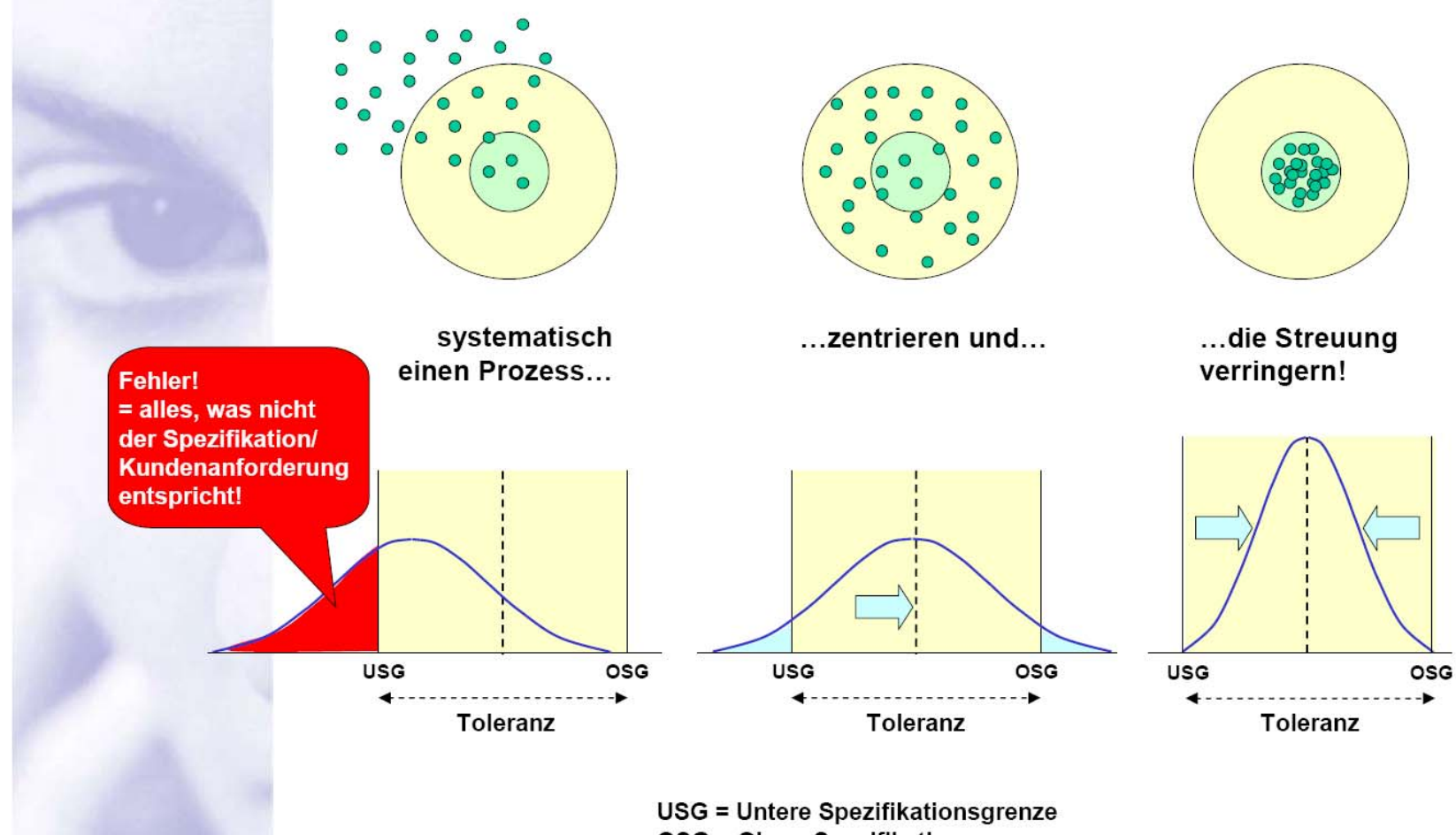
Bei 3 Sigma bleibt der Bereich einer Stuhlfläche schmutzig (0,34 m²)!

Bei Six Sigma bleibt der Bereich eines Stecknadelkopfs schmutzig (0,14 mm²)!



Was ist Six-Sigma?

Six-Sigma ist eine systematische und strukturierte Vorgehensweise zur signifikanten Verbesserung von Produkten und Prozessen!



Der DMAIC Zyklus stellt den standardisierten Rahmen zur strukturierten und analytischen Problemlösung dar.

Was ist das Problem?
Was soll erreicht werden?

DEFINE

... das Problem und die Zielstellung detailliert beschreiben.

Was soll beobachtet werden?
Messen wir genau/oft genug?

MEASURE

... das Problem unter seinen Randbedingungen beobachten.

Was sind Einflussfaktoren?
Wie (stark) wirken diese?

ANALYZE

... das Problem in seine Bestandteile zerlegen.

Was sind die optimalen Faktoreinstellungen?

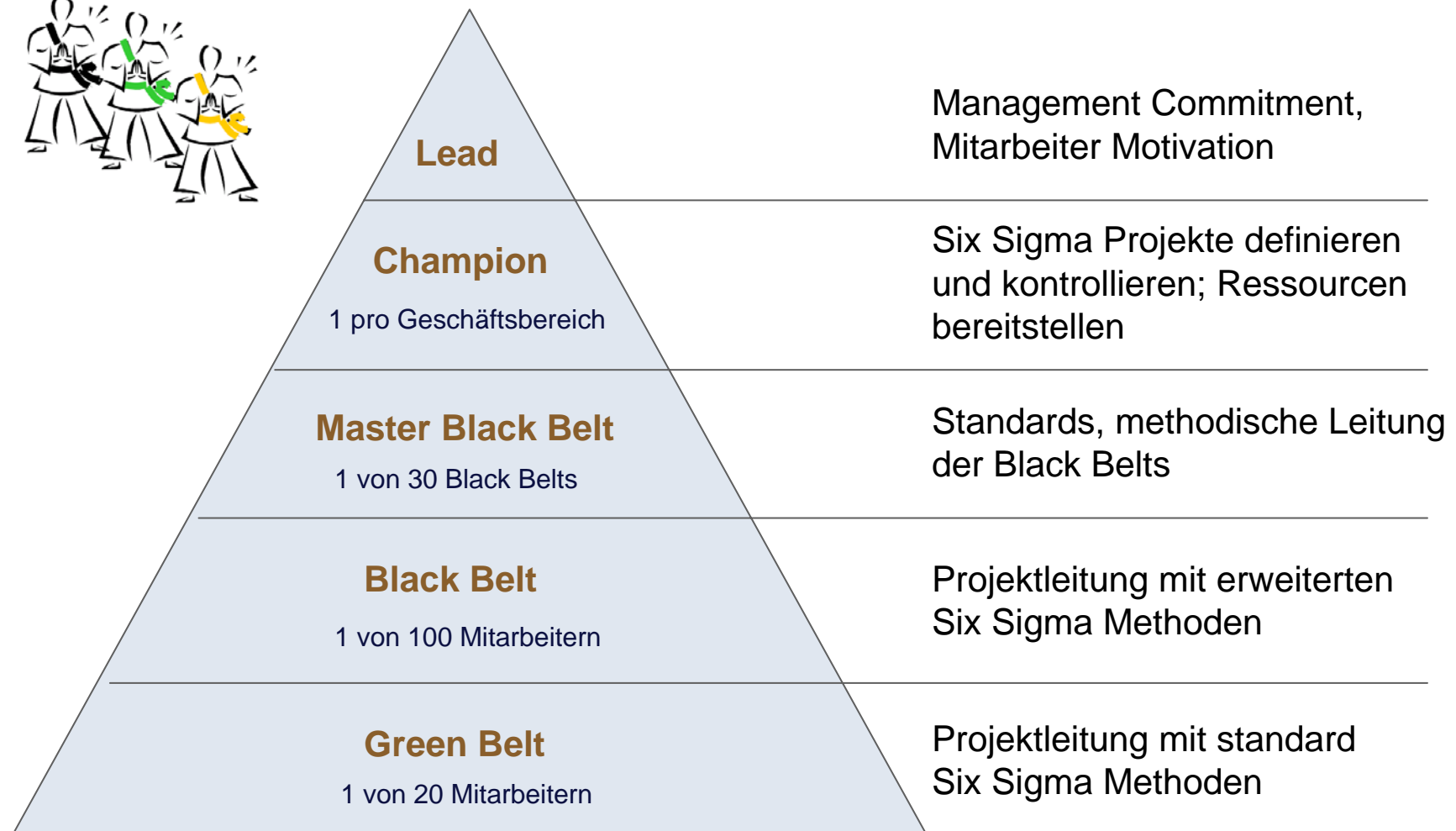
IMPROVE

... die Ergebnisse aus ANALYZE in Veränderungen umsetzen.

Haben sich die geplanten Effekte eingestellt?

CONTROL

... den Prozess nach den Veränderungen beobachten.



Erfolgsbeispiele aus den USA

- Erhöhung des Patientendurchsatzes um 38% bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Pflegequalität
Parkland Memorial Hospital, Dallas (Sonographie-Abteilung)
- Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit durch konstantere Auslastung und Reduzierung der Überstunden von 8,3h auf 1,2h pro Woche
Valley Baptist Health System, Harlingen
- Verbesserung der zeitlichen Verfügbarkeit von Laborergebnissen um 7 Uhr morgens von 65% auf 98% Pocono Medical Center, Pennsylvania
- Reduzierung der Nicht-Verfügbarkeit von Arzt-Bestellungen bei Eintreffen der Patienten von 29% auf 7% Nebraska Medical Center



DR. BISENIUS CONSULTING

Managementberatung - Training - Coaching



Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!



Dr.-Ing. Andreas Bisenius

Mobil: +49 (0)163 - 753 38 52

Email: bisenius@tqm-partner.de

Bochum, 7. Februar 2008